



## Neulapadontien arviointiyksikön omavalvontasuunnitelma

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>6</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>9</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	9
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	12
4.3.2	Ravitsemus	12
4.3.3	Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	13
4.4	Lääkehoito	13
4.4.1	Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
4.4.2	Rajattu lääkevarasto <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>13</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	13
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	14
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	14
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	14
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	15
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	15
5.7	Muistutukset ja kantelut	15
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>16</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	16
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	16
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	17
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	17
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	18
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>18</b>
7.1	Toimintaympäristö	18
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	18
7.2.1	Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy	19
7.3	Ympäristötyö	19
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	19
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	19
7.5.1	Kuljetukset	19
7.5.2	Ateriapalvelut	19
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>20</b>
8.1	Raportointi	20
8.2	Arkistointi ja viestintä	20
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	20

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Neulapadontien arviointiyksikkö
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Yksikön tavoitteena on löytää oikeanlainen asumispalvelu ja tarvittaessa tuki asiakkaalle. Asumisen aikana asiakkaan toimintakykyä arvioidaan, asumisen taitoja kartoitetaan ja asiakas ohjataan hänelle soveltuvien palveluiden tai toimintojen piiriin. Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä asunnottomia helsinkiläisiä. Asiakkailla saattaa olla mielenterveyteen tai päihteidenkäyttöön liittyviä haasteita tai asuminen muista syistä on päätynyt vapailla vuokra-asuntomarkkinoilla. Asiakasohjaus tapahtuu Asumisen tuen kautta, ja asiakkailla tulee olla tuetun asumisen päätöstaso.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	15.11.2024 ja päivittäminen vuosittain tai tarpeen mukaan
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Johtava sosiaalihoaja Jenni Ristiluoma kaksi sosiaalihoaja

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Kvarnbäckens evalueringsenhet
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Enhetens mål är att hitta rätt sorts boendeservice och vid behov stöd till klienten. Under boendet bedöms klientens funktionsförmåga, boendekunskaper kartläggs och klienten hänvisas till tjänster eller aktiviteter som passar dem. Enhetens kunder är vuxna bostadslösa invånare i Helsingfors. Klienterna kan ha utmaningar relaterade till psykisk hälsa eller missbruk, eller ha hamnat på den fria hyresmarknaden av andra skäl. Klientvägledning sker genom Stöd i boende enhet och klienterna ska ha ett positivt beslut för stödboende.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	15.11.2024 och uppdateras årligen eller vid behov
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	Ledande socialhandedare två socialhandedare

# 1 Palveluntuottaja

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi  
Neulapadontien arviointiyksikkö, Neulapadontie 2, 00920 Helsinki  
PL 8660, 00099 Helsingin kaupunki

Toimialan vastuuhenkilö: Juha Jolkkonen, toimialajohtaja, [juha.jolkkonen@hel.fi](mailto:juha.jolkkonen@hel.fi), p.09 310 5015

## 1.1. Palvelun kuvaus

Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä asunnottomia helsinkiläisiä. Asiakasohjaus tapahtuu Asumisen tuen kautta, ja asiakkailla tulee olla tuetun asumisen päätöstaso. Asiakasta ei poisteta tuetun asumisen jonosta hänen sijoituessaan Neulapadontien arviointiyksikköön. Yksikössä on 31 asuntoa. Yksikköön voi sijoittua myös pariskuntia.

Yksikön tavoitteena on löytää oikeanlainen asumispalvelu, ja tarvittaessa tuki, asiakkaalle. Asumisen aikana asiakkaan toimintakykyä arvioidaan, asumisen taitoja kartoitetaan ja asiakas ohjataan hänelle soveltuvien palveluiden tai toimintojen piiriin. Asumisen alussa asiakkaan kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, joka ohjaa työskentelyä. Asiakasta tavataan säännöllisesti ja työntekijät tekevät kotikäyntejä ennalta sovitusti.

Asiakkaat solmivat määräaikaisen vuokrasopimuksen Asuntovuokrauksen kanssa. Asumisen onnistuessa niin, että asiakkaan katsotaan pärjäävän Asumisen tuen hajasijoitetussa pienasunnossa (tukiasuminen), vuokrasopimusta jatketaan ja asukas jää yksikköön jonottamaan pienasuntoa.

Kaksi sosiaaliohjaajaa työskentelee arviointiyksikössä virka-aikaan. He voivat toimia asiakkaiden aikuissosiaalityön vastuutyöntekijöitä, ellei asiakkailla ole jo entuudestaan vastuutyöntekijää.

## 1.2. Yksikön tiedot

Neulapadontien arviointiyksikkö

Käyntiosoite: Neulapadontie 2 A 10, 00920 Helsinki

PL 8660, 00099 Helsingin kaupunki

Johtava sosiaaliohjaaja Jenni Ristiluoma

# 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupungin yhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asiainnoinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena on parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

## **Ekologisuus**

Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehitystä.

Säästämme luontoa ja luonnonvaroja järkeillä hankinnoilla ja aktiivisella kierrättämisellä.

## **Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus**

Neulapadontien arviointiyksikössä olemme kaikki samanarvoisia.

Säännöt ovat yhdenmukaiset kaikille asukkaille.

Heitteille ei jätetä ketään.

Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti.

## **Taloudellisuus**

Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti.

Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella.

Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin.

## **Turvallisuus**

Tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa.

Teemme hyvin, mitä lupamme, emmekä jätä ketään yksin.

Turvallisuus on keskeinen osa toimintaamme.

Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.

Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi.

Toimintaamme ohjaa periaate: "Ennakoimme ja huolehdimme".

## **Osallisuus ja osallistuminen**

Kuuntelemme, keskustelemme ja kehitämme toimintaamme yhdessä asukkaiden kanssa.

Asukkaiden oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä tuetaan vuorovaikutuksellisilla menetelmillä.

Helsinkiläinen on oman sosiaali- ja terveystietonsa omistaja.

Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”.

## 3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Jokainen toimija huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten.

Neulapadontien arviointiyksikössä on turva- ja valvontalaitteita: henkilöhälytinsäätöjärjestelmä, joka hälyttää toisen työntekijän hälyttimessä, sekä vartiointiliikkeessä hälyttäen näin vartijan yksikköön. Asukkaiden asunnoissa on palovaroittimet sekä kameravalvonta sisääntuloissa, molempien rappujen käytävillä ja kellarikäytävällä. Automaattisen sammutuslaitteiston tarkastaa Hekan huoltohenkilö.

Neulapadontien arviointiyksikön paloturvallisuudesta huolehditaan automaattisella, osoitteellisella paloilmoitinjärjestelmällä. Kiinteistön rakenteet ja palo-osastointi edesauttavat asukkaiden turvallisuutta tulipalotilanteessa. Asuntoihin kuuluu keittiössä liesi, joka on varustettu liesivahdilla. Asukkaiden asuntojen palohälytys tulee henkilökunnan tilassa olevaan palotaulujärjestelmään, josta voi katsoa asunnon numeron.

Automaattisten sammutusjärjestelmän käynnistyessä, menee niistä ilmoitus suoraan pelastuslaitokselle. Hekan huoltomies testaa sammutusjärjestelmän. Rakenteellista paloturvallisuutta ylläpidetään kiinteistön omistajan sekä kiinteistöhuollon kanssa yhteistyössä.

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaali vahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Neulapadontien arviointiyksikössä on jokainen työntekijä velvollinen ilmoittamaan epäkohdista esihenkilölle ja esim. tekemään huoltopyynnön huoltoyhtiön joko sähköisesti tai akuutisti soittamalla suoraan huoltomiehelle tai huoltoyhtiön päivystysnumeroon.

Arviointiyksikkö sijaitsee Myllypurossa erillään muusta asumisen tuen toiminnasta. Yksikössä ei ole järjestyksenvalvojaa tai vartijaa. Näistä syistä jo SAS-työryhmässä pyritään valitsemaan asiakkaat siten, että heillä ei ole tiedossa olevaa väkivaltahistoriaa. Hankalat asiakastilanteet, joissa on mahdollisuus, että asiakas on aggressiivinen, hoidetaan johtavan sosiaaliohjaajan toimesta Kallion virastotalolla.

### 3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmillä sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu.

Neulapadontien arviointiyksikköön on henkilökunnalle varattu paristoilla toimivia otsalamppuja ja taskulamppuja mahdollisen sähkökatkon ja pimeyden varalta. Työntekijöille on varattu myös pattereilla toimiva radio, mikäli poikkeustilanne tulee. Työntekijöiden on pidettävä yllä perusensiaputaidot ja osallistuttava alkusammutuskoulutukseen.

### **3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen**

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Neulapadontien arviointiyksikössä esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Tietosuojamateriaalin turvallista hävittämistä varten on yksikössä silppuri.

Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen uusi työntekijä on velvollinen suorittamaan kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Neulapadontien arviointiyksikön toiminnan henkilörekisteri Apotissa on Työikäisten palvelujen asiakasrekisteri. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä (<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf>).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/>). Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan ([https://www.hel.fi/static/liitteet-019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI\\_tietosuojakäsikirja\\_A4.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet-019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakäsikirja_A4.pdf)), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla.

Tietoturvaloukkauksen seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niihin pääsee käsiksi ulkopuolinen taho, jolla ei ole oikeutta käsitellä tietoja. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia ovat esimerkiksi:

- tietojen lähettäminen väärälle henkilölle
- kadonnut henkilötietoja sisältävä paperi
- omaan työhön kuulumattomien henkilötietojen katselu
- kadonnut muistitikku
- tiedon saatavuuden estyminen
- varastettu tietokone tai
- murtautuminen henkilötietoja sisältävään järjestelmään.

Työntekijän tulee ilmoittaa havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta välittömästi esihenkilölle ja oman organisaation tietosuojan vastuuhenkilölle.

Työntekijä tai esihenkilö voi tehdä Väärinkäytösilmoituksen epäilyllä lakien tai sääntöjenvastaisesta toiminnasta tai muusta epäeettisestä toiminnasta. Ilmoittajalla ei tarvitse olla kattavia todisteita, mutta ilmoituksessa tulee kertoa kaikki tiedot mahdollisimman tarkasti, jotta asia pystytään käsittelemään.

Esihenkilön tulee ilmoittaa saamastaan tiedosta välittömästi oman organisaation tietosuojaan vastuuhenkilölle.

Sosiaali- ja terveystoimialalla havaitusta tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan toimialan tietosuojaan vastuuhenkilöille Luukku-palvelun kautta.

Neulapadontien arviointiyksikössä käytetään asiakas- ja potilastietojärjestelmänä Apottia. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Järjestelmän käyttöön liittyvät ohjeet on koottu tukiportaaliin henkilökunnan saataville. Henkilökunnan Apotti tukihenkilö on asumisen tuessa, lähityön työryhmässä.

Apottiin kirjataan asiakastapahtumat mahdollisimman nopeasti, viimeistään saman päivän aikana. Kirjaamisessa pyritään selkeyteen, niin että kaikki ymmärtävät tekstin ja asiakkaan saama tuki ja palvelu tulee näkyväksi.

Apotin terveydenhuollon tietoihin yksikön työntekijät eivät pääse. Jonotyön sairaanhoitaja voi tarkastella asiakkaan luvalla tämän terveydenhuollon tietojaan ja tehdä kirjauksia Apotin terveydenhuollon rekisteriin.

Neulapadontien arviointiyksikössä tiedonkulkua varmistetaan aamuisin töihin tullessa, jossa jaetaan työparin kanssa oleelliset asiakasasiat ja tarkistetaan päivän asiakastapaamiset. Työviikon aikaiset tapaamiset suunnitellaan etukäteen, jotta jokainen asiakas tulisi tavatuksi vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Tämän lisäksi asiakkaiden on mahdollista tulla tapaamaan työntekijöitä nopeammallakin aikataululla.

Sotepe-intrasta löytyy tietosuojaan ja tieturvaan liittyvää koulutusmateriaalia. Työntekijöiden kanssa on keskusteltu tietosuojaan liittyvistä asioista ja käytänteistä. Arviointiyksikössä on käytössä silppuri. Työhuoneissa ei säilytetä asiakkaiden henkilö- tai tunnistetietoja sisältäviä papereita, vaan ne laitetaan lukittuun kaappiin säilöön, niin kauaksi, kuin sen on tarpeen olla. Arviointiyksikössä on paperikappaleet ainoastaan avainten luovutuksesta, asumissopimuksesta ja asunnon tyhjennyksestä.

Kirjaamisesta ja kirjaamistyylistä on keskusteltu ja kerrottu, että kirjaukset tehdään asiakkaita varten, eikä henkilökunnalle. Sotepe-intrasta löytyy kirjaamisesta tietoa ja sitä voi jokainen itsenäisesti opiskella Oppivan kautta ja osallistua kaupungin järjestämiin kirjaamiskoulutuksiin. Arviointiyksikön kannalta tärkeintä kirjaamisessa on muistaa kirjoittaa asiakkaalle, avata riittäväällä tarkkuudella asiat kirjauksissa, selkeästi käydä läpi kuka tekee ja milloin, sekä asiakasta kunnioittava kirjaamistyyli.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi



# 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

## 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaali- ja terveystalvissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava lyhyesti epäkohtailmoittamisen prosessi, käsittelyrakente ja havaintojen pohjalta toteutettavien kehittämistoimenpiteiden seurannan prosessi. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata vastuut käsittelyrakenteesta yksikössä sovitun mukaisesti. Yksikkökohtaisessa omavalvontasuunnitelmassa on hyvä kuvata myös, miten henkilöstöä kannustetaan tekemään epäkohtailmoituksia sekä millaisia käytännön toimintatapoja yksikössä on asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi.

### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Neulapadontien arviointiyksikön henkilökuntaa ohjeistetaan tekemään vaaratapahtumista tai epäkohdista matalalla kynnyksellä ilmoituksia, jotta asiat tulevat tietoisuuteen ja niihin voidaan tehdä muutos. Ilmoittaminen on jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus. Asioista ja epäkohdista keskustellaan avoimesti aina tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan jo saman päivän aikana. Arviointiyksikön toinen työntekijä on suorittanut Heti purku-koulutuksen. Neulapadontien arviointiyksikössä varmistetaan tiimikokouksissa, että vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn on aikaa. Pidetään asia pysyvästi asialistalla ja käsitellään asioita säännöllisesti.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
SPro	Tiimikokous	Ilmoituksen tulon jälkeen seuraavassa kokouksessa	Lähiesihenkilö	Oma työryhmä (taso 6).  Pari kertaa vuodessa yksikön ja tason 5 esihenkilöiden kokouksessa.
Työsuojelupakki	Tiimikokous	Ilmoituksen tulon jälkeen seuraavassa kokouksessa	Lähiesihenkilö	Oma työryhmä (taso 6).  Tarvittaessa taso 5. konsultointi

Neulapadontien arviointiyksikössä uusi ilmoitus tulee sähköpostiin lähiesihenkilölle tai hänen ilmoittamalleen sijaiselleen. Ilmoitus katsotaan mahdollisimman pian ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esihenkilö) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja vaaratapahtumien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen yksikön sisällä eri työyksiköiden kesken.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä. SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa on käytössä SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

Neulapadontien arviointiyksikössä pyritään ennakoidulla työskentelyllä minimoimaan riskit vakavista vaaratilanteista teknologian sekä henkilökunnan oman havainnoinnin avulla. Pidetään keskustelukulttuuri hyvänä ja tuomitsemattomana, jotta jokaisen on turvallista puhua tai kysyä asioista. Tuetaan ja autetaan toisiamme. Työntekijän tai työyhteisön tarvitessa kriisiapua, otamme yhteyttä Helsingin kaupungin työterveyteen.

### **4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen**

Asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä.

Neulapadontien arviointiyksikössä tehdään jokaisen asukkaan kanssa yksilökohtainen asiakassuunnitelma asumisen alussa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta löytämään itselleen oikeat tukipalvelut asumisen onnistumiseksi sekä selvittää, mikä on asiakkaan tuen tarpeisiin nähden oikea tuetun asumisen muoto. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noin kuukautta ennen arviointijakson päättymistä.

#### **4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen**

Neulapadontien arviointiyksikön on mahdollista käyttää jonotyön sairaanhoitajan palveluja joka toinen viikko. Sairaanhoitaja ohjaa ja neuvoo asiakkaita heidän terveydentilaansa liittyen oikeiden palveluiden piiriin ja tarvittaessa saattaa palveluihin, mikäli asiakas kokee, että tarvitsee saattoapua.

Asiakassuunnitelmaa tehtäessä käydään asiakkaan kanssa keskustelua terveydestä ja päihteidenkäytöstä. Mikäli nämä herättävät huolta, asiakasta ohjataan hakeutumaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin ja tarvittaessa häntä lähdetään saattamaan palveluihin.

Asiakkaiden terveydentilan seuranta tehdään vuorovaikutuksessa heidän kanssaan sekä huoliperusteisesti. Sairaskohtauksia ennaltaehkäisevänä huomioidaan asukkaiden kertomat oireet sekä kannustetaan heitä terveellisiin elämäntapoihin ja päihteettömyyteen. Henkilökunta on koulutettu hätäensiapuun ja yksikössä on tarvittava ensiapuvälineistö. Asumisen tuen asumispalveluissa asuvien asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkäripalveluista vastaa julkinen terveydenhuolto.

Neulapadontien arviointiyksikön perusterveydenhuoltopalvelut ovat pääsääntöisesti järjestetty Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen kautta. Asiakkaalla on kuitenkin terveydenhuoltolain mukaan oikein valita kiireettömän hoidon hoitopaikka myös muista Suomen julkisista terveysasemista ja sairaaloista. Kiireellinen sairaanhoito on järjestetty Haartmanin sairaalassa. Arviointiyksikön asiakkaat ovat myös oikeutettuja saamaan Helsingin kaupungin kotihoidon palvelut.

#### **4.3.2 Ravitsemus**

Asiakkaat vastaavat itse ravitsemuksestaan. Ravitsemuksesta puhutaan asiakkaan kanssa ennen kuin hän muuttaa arviointiyksikköön. Asiakkaita pyritään ohjaamaan ilmaisiin tai edullisiin ruokajakelupisteisiin ja hätätilanteessa asiakkaalle voidaan tehdä maksusitoumus ruokaan, jos asiakkaan sosiaaliohjauksen vastuu on yksikön työntekijöillä.

### **4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Asiakkaita ohjataan pysymään sairaana ollessa ensisijaisesti kotona ja välttämään toisten ihmisten tapaamista.

Neulapadontien arviointiyksikön henkilökunta noudattaa yleisiä hoitotyön hygieniaohteita, jotka löytyvät esimerkiksi sisäisiltä verkkosivuilta. Jokaisella asiakkaalla on asunnossaan oma kylpyhuone, mikä omalta osaltaan estää infektioiden ja epidemioiden leviämistä. Asiakkailla on mahdollisuus myös saunomiseen. Mahdollisen infektiotai epidemian puhjetessa, yksikössä tiedotetaan asiasta ja tarpeen mukaan asiakkaiden liikkumista pyritään rajaamaan.

Haittaeläimiä havaittaessa tilataan alan ammattilainen paikalle kartoittamaan tilanne ja myrkyttämään mahdolliset kohteet. Tilanteesta toimitaan heiltä saatujen ohjeiden mukaan. Henkilökunnalla on mahdollisuus mennä vuosittain koulutukseen, jossa kerrotaan haittaeläinten havainnoinnista, torjunnasta ja leviämisestä asunnoissa.

Hengitysteiden kautta leviävien infektioiden kohdalla käytetään maskeja ja erityistä varovaisuutta. Kosketusten kautta leviävien infektioiden yms. kohdalla käytetään suojavaateista ohjeistusten mukaan. Käsihuuhteen käyttöä lisätään ja mahdollisten kosketuspintojen desinfiointia. Asiakkailla mahdollisten iho-oireiden kohdalla ollaan tarkkana ja otetaan nopeasti yhteyttä terveysasemaan lääkäriaikaa varten, jotta saadaan oireiden aiheuttaja selvitettyä.

Neulapadontien arviointiyksikön yhteisten tilojen siisteydestä vastaa Lassila-Tikanojan ja toimistotilojen Iss:n puhtaanapidon ammattilainen.

### **4.4 Lääkehoito**

Arviointiyksikössä ei ole lääkehoitoa henkilökunnan toteuttamana. Jokainen asiakas vastaa omasta lääkityksestään. Tarvittaessa viritetään yhteys kotihoitoon, jos asiakas ei itsenäisesti selviä oman lääkityksensä hoitamisesta.

## **5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

Asiakkuus sosiaali- ja terveyspalveluissa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella (esimerkiksi hakemus), yhdessä työntekijän kanssa toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta tai perustuen jonkun toisen tekemään ilmoitukseen henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

### **5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat**

Asiakas pääsee Neulapadontien arviointiyksikön jonoon asumisen tuen tuetun asumisen – päätöksellä. Asiakas saa sosiaaliryhtökijältä yksikön puhelinnumeron ja ottaa itse yhteyttä yksikköön. Yhteydenotossa sovitaan tutustumiskäynti, jolla käydään läpi, miten arviointiyksikkö toimii, asiakkaan tuen tarpeita sekä onko asiakas valmis sitoutumaan arviointijaksoon.

Asumishaastattelussa käytyään asiakas pääsee muuttamaan yksikköön 1-6 kk:den kuluessa. Mikäli asiakkaalla ei ole omia huonekaluja, hänen asuntonsa kalustetaan valmiiksi kuljetustiimin toimesta. Useimmiten asiakkaalla itsellään on jonkin verran omia huonekaluja ja ruuanlaittovälineitä.

Neulapadontien arviointiyksikköön tullaan asiakkaaksi Asumisen tuen sosiaalityöntekijän arvioinnin ja SAS-työryhmän päätöksen mukaan. SAS-työryhmä tekee sosiaalihuoltolain mukaisen päätöksen. Tutustumiskäynnillä kartoitetaan vielä lisää tuen tarvetta ja kerrotaan tulevalle asiakkaalle talosta, toiminnasta ja tuesta mitä me voimme antaa.

Sosiaali- ja terveysneuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa [www.maisa.fi](http://www.maisa.fi). Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Asiakas tavataan pian muuton jälkeen ja tehdään yhdessä suunnitelma siitä, mitkä ovat asiakkaan tuen tarpeet ja kuinka niitä seurataan. Samalla kerrotaan, että arviointiin kuuluu asunnon hoidon seuranta muiden tuen tarpeiden lisäksi ja sitä seurataan säännöllisesti etukäteen sovitulla kotikäynneillä. Lisäksi asiakasta muistutetaan arviointiyksikön toiminta-ajatuksesta ja sen lyhytaikaisuudesta.

Seuraava asiakassuunnitelma tehdään noin kuukautta ennen vuokrasuhteen päättymistä. Tässä arvioidaan sitä, että asiakkaalla on olemassa riittävät taidot siirtyäkseen seuraavaan asumismuotoon. Mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä siirtyä pienasuuntoon, ollaan yhteydessä palvelutarpeen arvioinnin tehneeseen arviointi- ja sijoitustyöryhmän sosiaalityöntekijään ja keskustellaan asiakkaalle soveltuvasta asumismuodosta. Jos arviointijakso päättyy siihen, että asiakas siirtyy tuetun asumisen yksikköön, hänen vuokrasuhteensa päättyy nykyisen vuokrasopimuksen viimeisenä päivänä. Jos asiakas pääsee pienasuuntoon, hänen vuokrasopimustaan jatketaan, kunnes hänelle tarjotaan asuntoa.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Neulapadontien arviointiyksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja annetaan hänen päättää omista asioistaan mahdollisuuksien rajoissa. Asiakas otetaan mukaan häntä koskevien asioiden hoitamiseen. Asiakkaan toiveet, kuten kotikäynnin ajoittaminen, otetaan aikataulutuksessa huomioon, koska osa asiakkaista käy töissä tai kuntouttavassa työtoiminnassa tai tukityöllistettynä.

Asiakkaat ovat itse vastuussa omasta toiminnastaan, mutta henkilökunta on valmis auttamaan asioissa, joissa asiakas kokee tarvitsevansa apua. Kotikäyntejä ei tehdä ennaltasuunnittele mattomasti, siten, että asiakas ei pysty valmistautumaan käyntiin. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös silloin, kun asiakas on kieltäytynyt muuttamasta asunnosta ulos vuokrasuhteen päätyttyä. Vuokrasuhteen purkua haetaan hädän kautta, mutta pyritään motivoimaan asiakasta siihen, että hän luopuisi asunnosta ennen hädän toteutumista välttääkseen hädän seuraukset.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Neulapadontien arviointiyksikössä ei ole yhteisöllistä toimintaa, koska asuminen on lyhytaikaista. Asiakkaiden läheisten kanssa toteutettavasta yhteistyöstä sovitaan asiakkaan

kanssa. Asiakas määrittelee sen, miten paljon ja ketkä läheisistä ovat hänen kanssaan yhteydessä ja voivatko olla yhteydessä henkilökuntaan.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveyspalveluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla.

Neulapadontien arviointiyksikössä asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta päivittäisessä vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Asiakkaat antavat palautteen suoraan työntekijöille tai johtavalle sosiaalihoajaajalle. Myös omaiset voivat olla suoraan yhteydessä suoraan työntekijöihin tai esihenkilöön.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355  
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>  
Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi)  
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan

kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista.

Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä. Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessi yksikössä kuvataan omavalvontasuunnitelmaan.

## 6 Henkilöstö

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytetään ainoastaan jonotyön työryhmästä.

Neulapadontien arviointiyksikön kaikki työntekijät ovat Valviran ammattihenkilörekisterissä.

Neulapadontien arviointiyksikköön haetaan työntekijöitä, joilla on sosionomi AMK -tutkinto. Hakuvaiheessa tarkastetaan, onko mahdollinen työntekijä Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterissä sekä hänellä on tehtävän vaatima ammattitutkinto. Haastattelussa tarkastetaan työntekijän koulutus- ja työtodistukset.

### 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Neulapadontien arviointiyksikössä on kaksi sosiaaliohjaaja, jotka työskentelevät virka-aikana. Työaikaliukumaa on mahdollista käyttää esimerkiksi asiakkaiden kanssa, jotka ovat myös virka-aikana omissa töissään. Sijaisena yksikössä toimii ensisijaisesti johtava sosiaaliohjaaja ja jonotyön sosiaaliohjaajat.

Henkilöstön määrä ja rakenne
------------------------------



Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritely)
Sosiaaliohjaaja	2	
Johtava sosiaaliohjaaja	1	
Yhteensä	3	

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta.

Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Neulapadontien arviointiyksikössä kannustetaan koulutuksiin osallistumista, oman ammattitaidon ja osaamisen kehittämistä sekä ylläpitämiseen. Neuvontaa ja ohjausta toteutetaan myös oman työyhteisön sisällä. Avoin ja vilpitön keskustelu lisää tiedon saantia ja tiedonjakamista. Asiakastilanteissa todetut hyvät käytännöt ja keinot jaetaan muille ja otetaan käyttöön.

Työntekijälle laaditaan henkilökohtainen perehdytysohjelma, jonka mukaan edetään. Perehdytykseen osallistuu lähityöryhmä ja sen lisäksi työryhmät, joiden osaamisesta ja tiedoista on hyötyä arviointiyksikössä. Esihenkilön perehdytysvastuuseen liittyy erityisesti työsuhdetta koskevat asiat, mutta myös asiakastyöhön ja yksikön pyörittämiseen liittyvät asiat.

Työntekijöiden vaihtuessa on hyvä kertoa omien asiakkaiden osalta tarvittavat tiedot jäävälle työkaverille, jotta asiakasturvallisuus säilyy ja tiedetään, mihin asioihin asiakkaan kanssa täytyy kiinnittää huomiota.

### 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvointia tutkitaan vuosittain joka Kunta10 tai Fiilari-kyselyn avulla. Tulokset käydään yhdessä työyhteisön kanssa läpi ja valitaan kehittämiskohteet, joita voimme parantaa. Tulosten tulkintaa hieman haittaa se, että pienen työyhteisön vuoksi, tulokset linkittyvät mukaan isompaan kokonaisuuteen.

Neulapadontien arviointiyksikössä käydään tarvittaessa varhaisen tuen keskustelut. Hyvänä tukena on työterveys, johon on helppo ottaa yhteyttä. Työterveys on myös kolmikantaneuvottelujen kokoonkutsujana.

Henkilökunta osaa ja uskaltaa tehdä turvallisuuspoikkeamista ja vaaratilanteista ilmoitukset työsuojelupakkiin. Työturvallisuus pidetään koko ajan mielessä ja huomioidaan ennakoivasti tilanteita.

Työhyvinvointia pyritään edistämään noudattamalla kaikkien yhteisesti sopimia pelisääntöjä.

Neulapadontien arviointiyksikön yksi riski on työntekijöiden yhtäaikainen vaihtuminen. Yksikössä on ainoastaan kaksi työntekijää ja esihenkilö, joka toimii myös toisen tiimin esihenkilönä. Oleellisen asiakastiedon välittyminen seuraaville työntekijöille on ongelmallista näissä tilanteissa.

Kahden henkilön työyhteisössä on väistämättäkin yksintyöskentelyä. Kaikkiin tilanteisiin ei voi eikä tarvitse samantien vastata. Asiakastapaamiset täytyy silti hoitaa, mutta niissä voi pohtia, tapahtuvatko ne puhelimitse vai kasvotusten toimistolla.

Asiakastapaamiset suunnitellaan etukäteen ja mietitään, miten asiakasta on turvallista tavata ja mistä asioista keskustellaan ja miten. Työntekijöitä on kannustettu tapaamaan yhdessä

kollegansa kanssa asiakkaita, joiden tapaaminen voi olla haastava, esimerkiksi käsiteltävän asian vuoksi. Kotikäynneille työntekijät menevät työparina. Kotikäyntejä ei toteuteta, jos asiakkaan kotona on muita henkilöitä asiakkaan lisäksi. Työntekijät voivat osallistua erilaisiin koulutuksiin, jossa harjoitellaan hankalien keskustelujen käymistä siten, että tapaamiset päättyvät hyvin.

Työntekijöillä on oikeus saada itselleen työhön sellaiset työvälineet, jotta ergonomia toteutuu. He voivat hankkia sihteerien kautta tarvitsemansa välineet. Työhyvinvoinnista keskustellaan yhdessä ja tuodaan esiin itsellä toimivia kuormitusta vähentäviä toimia.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Neulapadontien arviointiyksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaohteita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Neulapadontien arviointiyksikön rekrytoinnissa on huomioitu rokotusvaatimukset. Tarvittavat kausirokotukset saa työterveyden kautta.

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

## 7.1 Toimintaympäristö

Neulapadontien arviointiyksikössä on 31 asuinhuonetta, jotka ovat yksiöitä tai kaksioita. Asuntoihin voi muuttaa myös pariskuntia. Asuminen on tuettua asumista ja henkilökunta on paikalla arkipäivisin virka-aikana.

Asiakkailla on mahdollisuus saunavuoroon. Saunavuoron voi varata henkilökunnan kautta, jotka he ilmoittavat isännöitsijälle saunavuoron tarpeesta. Talossa on pyykkitupa, josta voi varata vuoron varauskirjan avulla.

Neulapadontien arviointiyksikössä on toimisto, joka on kolmio. Molemmilla työntekijöillä on omat huoneensa ja tämän lisäksi toimiston olohuoneessa on kolmas työpiste, jossa on jatkuvuustyöasema.

Arviointiyksikkö on yksi rakennus, jossa on A- ja B-rappu. Rakennuksen ulkopuolella on jätekatos, jossa on useita eri kierrätysastioita. Rakennuksen maantason kerroksessa sijaitsevat varastot, ulkoiluvälinevarastot ja sauna. Toisesta kerroksesta alkavat asunnot. A-rapussa sijaitsee yksikön toimisto. Arviointiyksikön viereisessä rakennuksessa (C-D-talossa) sijaitsee yksikön pesutupa.

## 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Neulapadontien arviointiyksikössä on siivouspalvelut HUS-runkopalvelujen kautta. Siivouksen suorittaa Lassila-Tikanojan ja I:ssä työntekijä. Siivous suoritetaan yleisissä tiloissa ja toimistotiloissa siivoussuunnitelman mukaan.

Kiinteistönhuolto toimii Hekan työntekijöiden kautta. Vikailmoitukset Hekalla tehdään Tampuurin kautta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä se heti, kun huomaa tarpeen. Kiireelliset ilmoitukset soitetaan suoraan päivystykseen. Hekan kautta tarvittaessa tilataan myös ludemyrkytykset.

### **7.2.1 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy**

Neulapadontien arviointiyksikön kiinteistön teknisiin laitteiden huolto on järjestetty Hekan huoltoyhtiön kautta. He mm. tilaavat tarvittavat korjaajat ja vaihtavat ilmanvaihtolaitteiden suodattimet.

## **7.3 Ympäristötyö**

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävä kehityksen ohjelma.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla jokaisella työyhteisöllä tulisi olla ekotukihenkilö. Neulapadontien arviointiyksikön ekotukihenkilönä toimii Rauha Vesterinen. Ekotukihenkilö varmistaa mm. kierrätykseen liittyvien opasteiden järjestämisestä.

Neulapadontien arviointiyksikössä on jätteiden ja erityisjätteiden kierrätys on järjestetty. Henkilökunnalle on perehdytyksen aikana ohjeistettu jätehuone, lajittelu ja kierrätys. Neulapadontien arviointiyksikössä toimitaan Jätelain (646/2011) mukaan eli kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta.

## **7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut**

Neulapadontien arviointiyksikössä on kameravalvonta molemmissa rapuissa. Kamerat kuvaavat hyvin pienen osan ulko-ovien edustalta ulos. Myös kellarikäytävässä on kamera. Toimistossa on murtohälytys ja hälyttimeen on koodi työntekijöiden tiedossa ja käytössä päivittäin. Yksikössä on käytössä henkilöhälyttimet, mutta niistä ei toistaiseksi lähde hälytystä mihinkään. Vikaa selvitetään parhaillaan Sotepen turvallisuusasiantuntijoiden toimesta. Asunnoissa on palohälyttimet ja tämän lisäksi liesivahti, jonka tarkoituksena on ehkäistää ruuanvalmistuksesta johtuvia palohälytyksiä.

## **7.5 Tukipalvelut ja alihankinta**

Neulapadontien arviointiyksikköön toimiston siivous on tilattu HUS:palvelujen kautta ja se toteutetaan ISS:n siistijän toimesta.

### **7.5.1 Kuljetukset**

Arviointiyksikössä ei ole käytössä autoa ja asiakkaiden saattamiset eri palveluiden piiriin tapahtuvat julkisilla kulkuneuvoilla. Asiakkaan muuttotilanteissa voidaan käyttää asumien tuen kuljetustiimin apua tai myöntää toimeentulotukena maksusitoumus Staran muuttopalvelun käyttöön.

### **7.5.2 Ateriapalvelut**

Asiakkaat huolehtivat itse ruokailuistaan. Asiakkaita ohjataan ilmaisruokajakelun piiriin, jos asiakas kertoo, että hänellä ei ole ruokaa eikä rahaa sitä hankkia. Myös toimeentulotukioikeus on tällöin varmistettava ja pohdittava ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen hakemisen mahdollisuutta. Tarvittaessa voidaan käynnistää kotihoidon kautta ateriapalvelu, jos asiakkaan tarpeet sitä vaativat.

## 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

### 8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Neulapadontien arviointiyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

### 8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö. Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

### 8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

**Helsinki**

**Helsingin kaupunki  
Sosiaali-, terveys- ja  
pelastustoimiala,**

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)